

チャイルドラインの意義と子どもの最善の利益の探究

Significance of Childline and research for the best interests of the child

手 塚 清 美

1. はじめに

(1) 研究の背景

私がチャイルドラインの存在を知ったのは、今から約10年前のことである。新聞の「チャイルドライン研修受講者募集」の小さな記事が目にとまったのである。この新聞記事で「チャイルドライン」という名称をはじめて知ったのである。そこで研修日程と受講料を確認して迷わず応募した。当時の私は、ただただ子どもに関する何かを学習したかった。そして、子どもについて理解を深めたいという思いだけで応募したように記憶している。

時を遡って約16年前のことである。看護師として総合病院に勤務していた私は、勤務異動により小児看護に携わるようになり、子どもの存在を身近に感じるようになった。小児看護について、それまでは看護学生時代に一つの必修科目として講義や臨地実習で学習して以来、テキストを開くこともなかった。看護学生時代のテキストはシリーズ本として見栄えのするもので、本棚のインテリアと化していた。よって、当然子どもについて全面的に学び直すことになった。元来、子どもは好きである。そのため子どもについて学習を深めていくことは、新たな発見の連続で新鮮だった。だが小児看護学のテキストに載っていた「子どもは社会の宝である。」との一節には、何か心に不協和音が鳴り響くような、しっくりこない印象が残った。この文言にはどのような意味が込められているのか、子どもは社会のために生まれてくるものなのか。子どもを産むことは社会貢献の一つなのか。このような思いで子どもを授かることを願う者が果たしているのだろうか。こんな疑問を抱いた。一方では、子どもを取り巻く家庭や学校をはじめ、人間も含めたあらゆる環境が大きく変化していることに気づいた。子どもの虐待、貧困、いじめ、学力格差等いずれにおいても、子どもの権利は保障されているのだろうか。子どもは大人そして社会の犠牲になってはいないだろうか。子どもの生きる力を支えるのは一体何なのだろうか。これからの子どもたちはどのように生活し、どのように社会を生き抜いていくのだろうと考え始めていたときだった。

チャイルドラインの研修内容は、概要に始まり、子どもを取り巻く環境や、18歳までの子どもの心理などについて、机上で学びロールプレイを取り入れながら実践能力を高めるものであった。ここで初めて、「チャイルドライン」は18歳までの子どもがかける子ども専用電話であり、子どもであれば誰でも電話をかけることができることを認識したのである。加えて子どもがほっと安心できる「居場所」の一つが、チャイルドラインであることを理解した¹⁾。

(2) 先行研究

熊谷琴美の研究²⁾によると、現代社会において、地域の結びつきが弱まり、近隣関係の希薄化が生じている。さらに親や教師は説教するからと、子どもが何かに苦しんでいてもそれを伝える相手がいないという現実がある。このような状況の中で、虐待・いじめ・不登校など子どもの心の問題は深刻化していることについて、どうしたら食い止めることができ、少しでも改善へと向かうことができるのだろうか。そこで、ジュディス・カープ氏が述べている「子どもの希望や選択は、子どもが話をしなければ分かりませんし、子どもの希望が明らかにしなければ『子どもにとっての最善の利益』を確定することはできません」との指摘を受けて、子どもを取り巻く問題を考えていく中で、子ども自身の声を聞かずにその改善は考えられないと考えた。それは子どもの何気ない話から深刻な悩みまで幅広く受け入れながら、子どもがひとりで抱え込む前に、ともに問題について考えているNPO団体であるチャイルドラインの活動が、子どもをエンパワメントする役割を担い、今を生きる子どもの声を聴くための電話を通した活動の一つとなっている。しかし、チャイルドラインのかけ手は匿名であることから、子どもたち自身に直接インタビューすることができない。そこで受け手を対象に調査を実施している。

その結果、熊谷は次のことを明らかにした。子どもにとってチャイルドラインには、①主体性が尊重される場所、②ありのままの気持ちをぶつけられる場所、③いつでも「誰か」がいる場所として存在意義があること。

以上が熊谷の述べているチャイルドラインの現状と課題である。これによると、現代社会で生きる子どもにとってチャイルドラインの存在意義は明らかである。しかし実際に電話をかける側である子どもの声から考察されているわけではない。それはチャイルドラインの匿名性の保持という性質から致し方のないことかもしれないが、電話の主役は掛け手である子どもである。やはり子どもの声を聞く必要があると筆者は考える。

そこでまず、あるイベントに参加した子どもと某大学および某短期大学に在学する学生にチャイルドラインに関するアンケート調査を行い、電話をかけてくれる子どもからみたチャイルドラインの活動意義を検証するとともに、全国のチャイルドラインにおける活動状況や記録物などから、現代社会を生きる子どもの姿を浮き彫りにする。その上で子ども

にとってのチャイルドラインの役割を改めて考え、チャイルドラインの意義と「子どもの権利条約」のテーマでもある子どもの最善の利益について検討したい。

2. チャイルドラインとは

(1) 歴史と活動内容

チャイルドラインは18歳までの子どもがかける専用電話である。

1970年代の北欧で、子どもをサポートするためのホットラインが誕生した。また1986年には、虐待が社会問題化するイギリスでもチャイルドラインが始まった。以来、72か国でチャイルドラインが運営されている。

日本では、いじめが社会問題化していた1997年春に世田谷の市民団体がイギリスチャイルドラインを視察し、同年秋にはイギリスチャイルドラインのジョン・ホール氏、リサ・バレッツァー氏を招聘して当時の文部省主催の国際シンポジウムが開催された。これを機に、国会で超党派による「チャイルドライン設立推進議員連盟」が設立され、1998年2月に日本で初めてのチャイルドラインである「せたがやチャイルドライン」が2週間開設された。その後、全国のチャイルドライン設立を促進し、活動を援助していくことを目的に、1999年1月に「チャイルドライン支援センター」が発足した。2000年には常設化が始まり、2016年10月1日現在では、日本全国40都道府県70団体が活動している³⁾。

この電話は、専門のトレーニングを受けたボランティアや心理・福祉を専攻した専門職のスタッフが1本1本の電話に対応している。対応時は子どもが主導権を持ち、安心して電話をかけてもらえるように子どもとの間に、①ヒミツはまもるよ、②どんなことも、いっしょに考える、③なまえは言わなくてもいい、④切りたいときは、切ってもいい、という4つの約束を取り交わしている。そして子どもが気軽にかけようと思える電話であるためにも、活動を民間が担うことが大事だと考えている。電話相談の中には、行政主体であったり、問題解決を目的とした相談活動も行われている。もちろん、それらを活用することは一つの方法だが、チャイルドラインは大人が解決するのではなく、子どもの気持ちをじっくりと聴き、自分で解決への小さな一歩を考えられるように付き合う、といった特徴がある。

国や地域によって電話の内容は異なるが、世界のチャイルドラインの合言葉は「子どもたちの声“Children's Voice”を単に耳で聞くのではないですよ」と意味づけ、言葉には表れないかけ手である彼女ららの「こころ」の内に寄り添っていくこと大切にしている。

世界各国のチャイルドラインをネットワークしているのが、“Child Helpline International (以後、CHIとする)”でオランダに本部を置くNGOである。CHIはインドのチャイルドラインを設立したジェルー・ビリモリア氏の呼びかけで、2003年にヨーロッ

パのチャイルドラインのスタッフが中心となって正式に発足したのである。日本も発足当初から加入している。

CHIは具体的に次の6点を目標として活動を展開している。

- ①世界のチャイルドラインをネットワークし、これまでの経験や実績を共有して、子どもたちへのより効果的な支援を行うこと。
- ②チャイルドラインの設立を支援し、あわせて既存のチャイルドラインの活動をより充実したものにすること。
- ③文化や地域性を尊重しながら、各国のチャイルドラインが共有できる基本的なガイドラインを作成し改良していくこと。
- ④電話会社などの通信関連機関との連携を取りながら、子どもたちがよりアクセスしやすい社会環境を作ること。
- ⑤各国のデータを集約して、子どもたちのニーズに関する世界的なデータベースを作成すること。
- ⑥地域、国、そして国際的なレベルにおいて、子どもたちの思いやかかえている問題を社会に発信していくこと。

この他にも2005年から、ジュネーブに本部を置く国際ナショナル・テレコミュニケーション・ユニオンという通信技術系の国際機関が進める“Connect the World”というプロジェクトにも参加している。このプロジェクトの目的は、世界中どの国にも等しく通信技術を広げ、人と人とが国を超えてつながることである。

運営面では大半がフリーダイヤルを設置しているが、そのコストをチャイルドラインが支払っているケースが70%にも及ぶ。その背景には通信事業を民間が担っている場合が多く、なかなか無料にできない現実がある。開催日時は365日24時間を理想としているが、スタッフ全体の80%余りをボランティアが占めており、チャイルドラインの活動そのものがボランティアに依存していることから、人員の確保の問題、電話設置場所の確保の問題などにより実現には至っていない⁴⁾。

2006年には、「チャイルドライン」の名称および質を守り、ひいては電話をかけてくる子どもたちの「最善の利益」を守るために、チャイルドライン支援センターは名称およびロゴの商標登録を行った。



(2) 子どもの権利条約との関連性

子どもの権利条約は、そもそも大規模な戦争や自然災害、発展途上国での開発遅滞や貧困に伴う子どもの犠牲という歴史的現実を背景に成立したものであり、1989年に国連で採択され、翌年国際条約として発行された。チャイルドラインの先駆けとなった北欧やイギリスは1990年に署名し、それぞれ翌1991年に批准した。日本は1994年に批准し、158番目の締結国である。この条約では、18歳未満を子どもと定義している。そして4つの柱として、子どもの「生きる権利」、「育つ権利」、「守られる権利」、「参加する権利」を掲げ、これらの権利を守るように定めている。そして、第3条には大人の考えを押し付けるのではなく、子どもの幸せを一番に考える「子どもの最善の利益」を実現しようと謳っている⁵⁾。

日本におけるチャイルドラインは、1998年2月に「せたがやチャイルドライン」が2週間開設したことを皮切りに、18歳までの子どもがかかる子ども専用電話として、前述の4つの約束のもと対応している。そこで、いじめや不登校などの学校問題、貧困や虐待等の家庭問題などから子どもの現状を捉え、子どもが子どもらしく生きるために、「子どもの最善の利益」を第一に考えるようにした。そして「子どもにとって何が最善なのか」を電話で対応するときの判断基準にしている。子どもの姿は見えなくても、声や話の内容から受話器を通して感じる子どもの存在そのものが何よりも大切な存在であると、チャイルドライン関係者の誰もが認識しているのである。まさに「子どもの最善の利益」を追求することは、子どもの権利条約によるものであり、このチャイルドラインの理念となっている。そしてまたこれは文書や会議でも第一に語られる専門用語になっている。

子どもも大人も、一人ひとりの人間として尊重され、自ら主体的に生きる権利を持っている。しかし、残念ながら、子どもを大人に従属するものとして扱う大人たちや、社会風潮が根強くあることも事実である。

そこでチャイルドラインでは、次の諸点を共有したいとしている。子どもに対する基本姿勢を、子どもの権利条約にならって、子どもを一人の人間として尊重し、子どもの目線に立って物事を理解すること。大人の考えを押し付けるのではなく、子どもの主体性を尊重すること。子どもたちが傷つけられることなく、安全で幸せに育つ権利を保障し、推進していく立場に立つこと。

つまり、子どもの「幸せに生きる」権利を守ることは、私たち大人の義務であり、子どもを大人と同等な人間として人格や意見が尊重される、そんな社会をつくりたいと願って止むことはない。そして、チャイルドラインの活動を通じて「大人の生き方」を常に自問自答することを基本としている⁶⁾。

(3) ジュディス・カープ氏の提言

前述のように先行研究でジュディス・カープ氏が言及されている。そこでこの人物について紹介する。

彼女は、1937年にイスラエルで誕生した。元イスラエル法務長官補佐官で、イスラエル－パレスチナ間の平和を維持する非政府組織を創設して活動し、また国連における子どもの権利委員の一人でもある。1998年12月に講演のために来日した際に、「子どもの最善の利益」について「子どもの希望や選択は、子どもが話をしなければわかりませんし、子どもの希望が明らかにならなければ『子どもにとっての最善の利益』を確定することはできません。」と指摘している。その上で、「子どもの人間としての尊厳を尊重し、しかも子どもを力づけるようなやり方で参加を可能にするような、意見を聞くための手続きと専門家に対する研修が必要」と提起している。

また次のように子どもの権利に関する条約で規定されている「子どもの最善の利益」について提言している。「不登校であることも、障害をもっていることも、個性のひとつ。社会的に弱い立場にある人間の個性も殺すことなく、活かすことができるような社会にならなければならない」。「子どもの希望や選択は、子どもが大人と話し合うことができなければ、大人に伝わらないし、子どもがどう思っているのかわからなければ、大人は『子どもにとっての最善の利益』が何か、決してわからないのです。子どもこそが子どもの専門家。専門家である子ども自身からの情報ほど貴重なものはない」。

他にも日本の子どもと大人へのメッセージとして、次のような内容を残している。

子どもたちへのメッセージとして、「あなた自身でいることをためらわないでください。あなたには子どもでいる権利があるのです。ひとりの人間でいる権利があるのです。(子どもの) 権利条約の下になる権利を実現する権利があるのです。子どもの権利の上に立ち、あなたの現在と未来をあなた自身の手におさめてください」と述べている。

大人たちに向けては、こう述べている。「子どもの権利条約を、子どもを社会に参加するものとして実現することは、日本の社会をよりよいものにするための処方箋です。ひとりひとりの人間の尊厳を尊重するように、態度を変えていくことは、子どもたちだけでなく社会のすべてのメンバーにとって重要なのです」⁷⁾。

3. 調査と結果

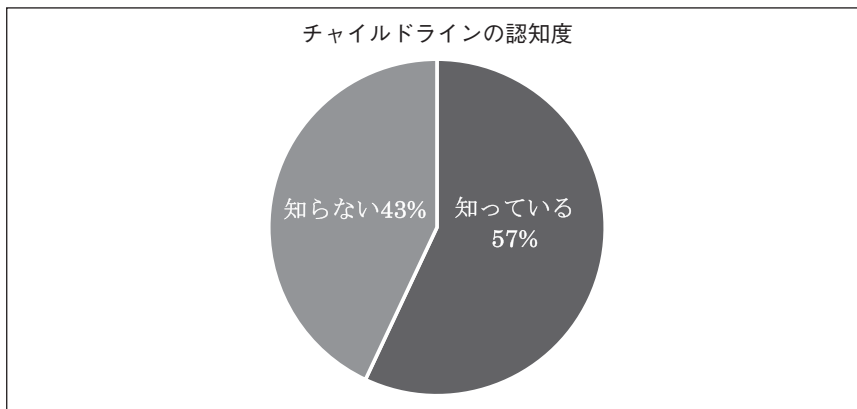
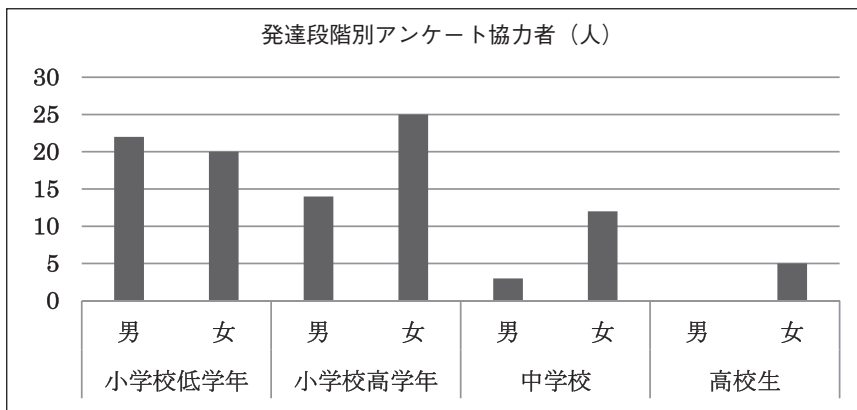
(1) 子どもに対するアンケート調査

2016年5月、行政主催のイベント会場において、小学生から18歳までの子どもを対象に任意でアンケート調査を行った。結果101人から回答を得た。アンケート調査表については資料1を参照されたい。

(2) アンケート調査の結果

協力が得られた子どもの内訳は、小学校低学年(1～3年)42名(男子22名、女子20名)、

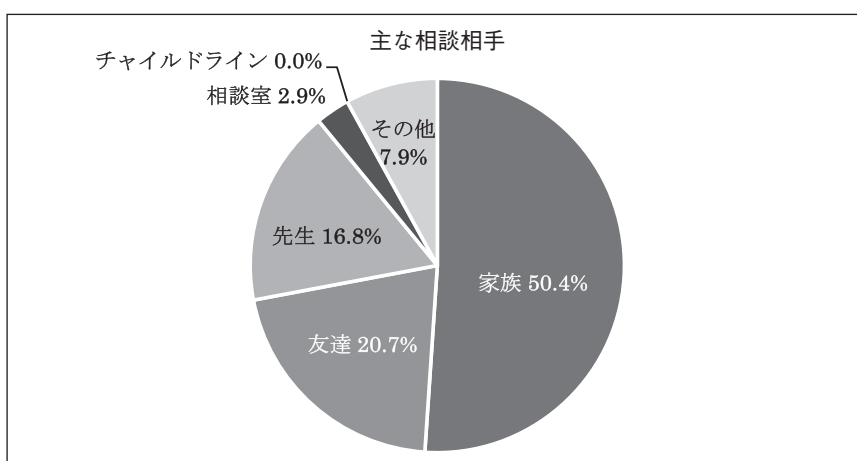
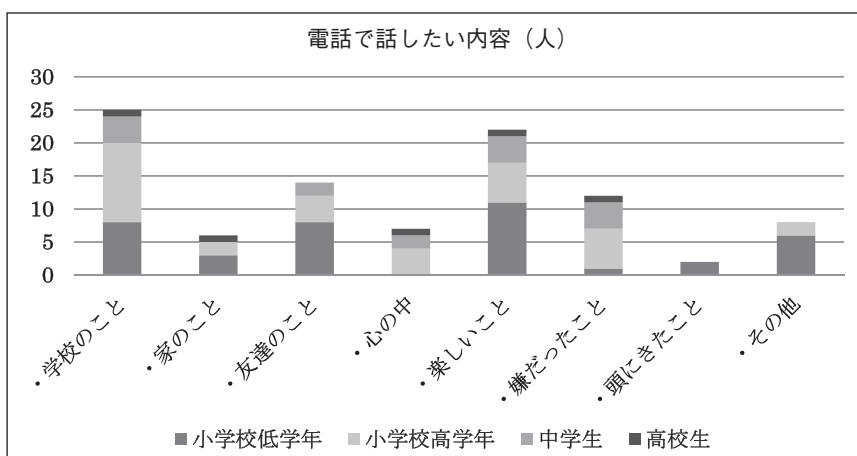
小学校高学年（４～６年）39名（男子14名、女子25名）、中学生15名（男子３名、女子12名）、高校生５名（男子０名、女子５名）の計101名である。



チャイルドラインの認知度については、「知っている」が57%「知らない」が43%である。知り得た方法として、約90%の子どもが学校で配布されたチャイルドラインのカードを手にするによって認知している。

利用状況においては、小学校低学年男子１名が利用したことがあり、利用後は利用して「よかった」と感じている。利用の有無に関わらずチャイルドラインに電話をしたらどのような話をしたいと考えているのかの問いには、「学校のこと」や「楽しいこと」が全体の46.5%を占めている。次いで「友達のこと」が13.8%、「嫌だったこと」が11.8%と続く。

子どもたちが日ごろ心配している事項として全体の３割が「友達関係」を挙げている。次いで「いじめ」「勉強」と続き、いずれも子どもたちが学ぶ権利を保障されている学校で起こる問題の可能性が高い内容である。また極わずかであるが、小学生において自分や友達に関して心配事は「ない」と回答している。



これらの心配事や悩み事の相談相手としては、「家族」が50.4%とほぼ半数を占め、「友達」は20.7%である。チャイルドラインは残念なことに0%であった。

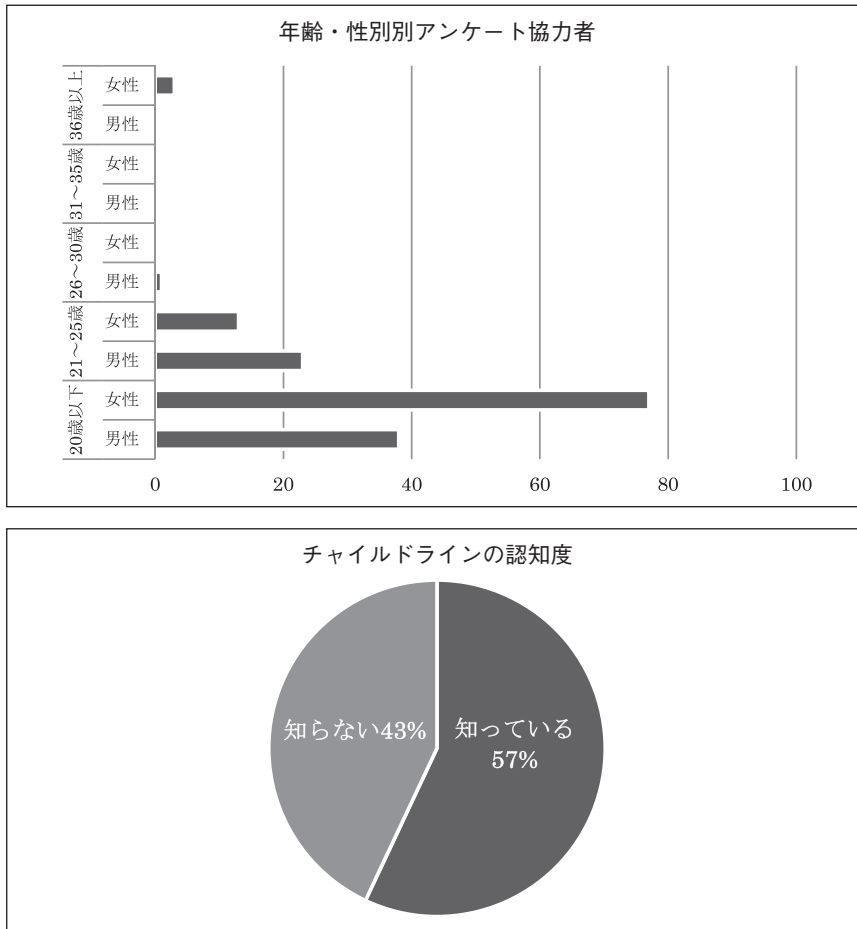
子どもたちにとってチャイルドラインは、学校で配布されるチャイルドラインのカードを通して周知拡大されつつある。一方では、家族や友人の存在に恵まれ、チャイルドラインを利用する子どもはほとんどなく、日頃心配していることをチャイルドラインに相談しようと考えている子どもはいなかった。また「友達」の存在は心配の種である一方、悩みを相談できるかけがえのない存在であることが明らかになった。

（3）学生に対するアンケート調査

調査期間は、2016年6月から7月。対象は某大学、某短期大学に在学する学生に任意でアンケート調査を行った。そこで152名から回答を得た。アンケート調査表は資料2を参照されたい。

(4) アンケート調査の結果

協力者の内訳は、20歳以下男性38名、女性77名。21歳～30歳男性24名、女性13名。31歳以上男性0名、女性1名である。チャイルドラインの認知度については、「知っている」67.7%、「知らない」32.3%である。



チャイルドラインを知るきっかけについては、在籍する小・中・高等学校で配布されたカードが64.4%と圧倒的に多かった。他にポスター8.5%、インターネット、教師や学童保育の職員による情報提供などが数名ずついる。ほか約23.0%は不明である。

以下に示すチャイルドラインの配布カードを、チャイルドラインのボランティアスタッフが、年間1～2回は教育委員会や公私立を問わず各学校を訪問して、在校生に十分足りる枚数を担当者に手渡している。その後、主にクラス担任をはじめとする学校関係者から児童生徒全員に配布されることが多い。このように義務教育である小・中学校に在籍している9年間、またはそれ以上の年限の間に誰もが一度は配布カードを手にすることができ

る機会に恵まれている環境下にあることが、チャイルドラインを知るきっかけとして功を奏していると考えられる。しかし、何らかの理由で学校に行けない子どももいる。そのような子どもにこそ、チャイルドラインの存在を知るきっかけを提供する必要があるのではないか、という思いが沸いてくる。



↑
＜小中学生向け配布カード＞



↑
＜高校生向け配布カード＞

利用状況については、チャイルドラインを利用したことが「ある」20歳以下の女性が1名、20歳代女性が1名の計2名である。この2名以外は利用したことがない。その主な理由を多い順に整理すると、「相談できる人がいた」19.7%、「悩みがなかった」18.4%、「話し相手があった」13.8%、「電話をする勇気がなかった」7.2%、ほか少数回答として「話す気にならなかった」「電話をする勇気がなかった」「使える電話がなかった」「信用できない」「(チャイルドラインの)存在を忘れていた」「知らない人と話せない」などであった。



「(チャイルドラインの)存在を忘れていた」「知らない人と話せない」などであった。

相談できる人や話し相手がいって、チャイルドラインを使用しないことは、むしろ子どもにとってもチャイルドラインにとっても望ましいことである。気になることは、チャイルドラインを利用する手段でもある電話が使えない状況があることである。一方では、使える電話があっても勇気がなくて電話をかけることができないことや、知らない人とは話せないという実態があることである。中には信用できないと衝撃的な回答も突き付けられた。これは顔が見えない相手を認識することの難

←＜本田選手をモデルにしたポスター＞

しさや、秘密を守る匿名性の高い活動などが理由であると捉えたい。

このようにチャイルドラインは知っているが利用したことがある者が少ない中でも、チャイルドラインを「必要」と回答した者は約70%である。その主な理由は、身近に相談相手がいなかった場合の心の居場所、助けになる、誰かに聞いてほしい相談場所と、まさに子どもの「居場所」としての必要性を感じている。他には、顔を見ずに、知らない人で匿名だからこそ話せるとチャイルドラインの趣旨と重なる思いがあることもわかった。

(5) インタビュー調査

アンケートの際にインタビューへの協力の有無を問い、その意志の下にインタビュー調査を実施した。構成は、チャイルドラインを利用したことが「ある」と回答した2名の女子学生と、利用したことは「ない」が協力の意志を表明してくれた男子学生1名、女子学生5名の計8名に対して実施した。基本的には1対1の面接方式で行った。中には集団を希望する者がおり、協力者の希望を尊重してそのとおりに実施した。いずれも所要時間は15～30分程度であった。

(6) インタビュー調査の結果

①チャイルドラインを利用したことが「ある」学生のケース

<ケース1>

20歳未満の女子学生。チャイルドラインについては、学校で配布されたカードや、ポスターを介して知っていた。チャイルドラインを利用したのは、小学校5・6年生の頃で、両親が離婚したことについて悩んでいた。さらに母親の再婚相手も決まっており、すっきりしない気持ちが続いていた。誰かに話を聞いてほしい思いが募り、非常に緊張感が高ぶる中、思い切って電話をかけた。

電話の受け手は男性だった。話をしても傾聴してもらっている実感がなかったため、自分から電話を切った。

チャイルドラインの必要性については、「私は（電話を）途中で切ってしまったけれど、話ができる相手がいなかったり、何か解決策がほしかったりなど、助けを求めている子どもは少なくないと思う。この電話で少しでもその悩みがなくなったらよい。」と話してくれた。

<ケース2>

20歳代前半の女性。チャイルドラインについては、小学校6年生の夏休み前後に、他の配布物と一緒にクラス担任から配布されたカードをとおして知っていた。担任からカードについて説明があったか否かについては、明らかな記憶がない。利用時期は小学校6年生

のときで、4回くらい電話をかけて4回目にやっとつながった。この間、電話をかけたらどうなるのだろう、どのような人が電話に出るのだろう、男性か女性か、本当に秘密は守られるのか等の数々の不安の念に苛まれていた。このような思いを押し切って電話をかけようとした動機は、「友達が陰口を言われていることが気になったから」である。受話器をとおして話せたことによってすっきりした気持ちになり、電話を切ることができた。

チャイルドラインの必要性については、「家族や先生にも話せないことを話せる場であり、話を聞いてもらうだけですっきりすることもあるから。」と話してくれた。またチャイルドラインをさらに利用しやすいものにするために、配布するカードに電話を利用する子どもが迷っている気持ちを後押しするような事例が記載されているとよいのではないかと意見を得ることもできた。

②チャイルドラインを利用したことが「ない」学生のケース

<ケース1>

20歳代の女性。チャイルドラインについては、学校で配布されたカードやポスターで知っていた。小学5・6年生の時に内容は忘れてしまったが、自分だけでは解決できないことが起こり、電話をかけたことがある。しかし、つながらなかった。この時の気持ちとして、「自分用の携帯電話を持っているわけでもなく、親が留守にしている時を狙って掛けたのに、意味ないなあ」と感じている。結果的に、親に話をして落ち着いたようである。その後は勇気がなく電話を掛けることはなかった。それでも「誰にも相談できずに苦しんでいる子どもの助けになると信じている。だから電話をかけることができる時間帯をもっと遅くしてほしい。そうでなければ、固定電話を利用する子どもはチャイルドラインを利用できない。親がいるところでは電話をかけることはできない。」とチャイルドラインの必要性を感じている。

<ケース2>

20歳代の女性。チャイルドラインについては、学校で年に2～3回配布されたカードによって知っていた。カード配布時、クラス担任からチャイルドラインについて軽い口調で説明があったが、それによって逆にカードのありがたみがなくなったように感じていた。こんなにもチャイルドラインの存在を認識していたにも関わらず利用しなかったのは、話し相手が側にいたり、週に1回スクールカウンセラーが来校していたからである。スクールカウンセラーは毎回同じ人で、出来事の状況や経過を理解しているので話しやすかった。しかしチャイルドラインでは、毎回違う人が対応し、その都度説明する必要がある。しかも電話を受ける人によって対応が違うため、戸惑いが生じると思っている。

必要性については、「相談相手がいらない人によっては、自分の悩みを話せる大切な場所になる」と考えている。

＜ケース3＞

20歳代の女性。チャイルドラインについては、学校で配布されたカードやポスターで認識していた。利用しなかった理由としては、「電話をかける勇気がなかったことと、電話の受け手が他人だから誤解されそうで言えない。さらには、どのような人が対応してくれるのか不明であり、信用できない。」と述べた。

このように否定的なイメージを抱いていても、チャイルドラインは必要であると回答している。それは「必要とを感じる人がいるから。」と漠然としたものである反面、要望も話してくれた。それは、電話の時だけニックネームを使用し担当制になれば、もっとつながりができて、子どもの安心感につながるのではないかという内容である。

＜ケース4＞

26歳以上30歳以下の男性。チャイルドラインについては、学校で配布されたカードをとおして認知していた。小学校ではクラスごとに帰りの会や長期休みに入る前に配布された。小学5年生の時のクラス担任は、「先生にも、家の人にも話せないことがあったら、ここ（チャイルドライン）に電話をするといい。」と説明を加えながらカードを配布したそう。この言葉とクラスの雰囲気がとてもよく、チャイルドラインに対する印象が良かったと記憶している。中学生になると、カードは昇降口の電話の近くに生徒が自由に持ち帰れるように置かれていた。

この学生は小学生の時は、母親やクラス担任が相談相手となっており、電話を掛けたことはない。中学生になると、電話を掛けたら馬鹿にされるだろうという考えを持ち、チャイルドラインには電話を掛けなかった。

成長に伴ってチャイルドラインに対する印象はネガティブになったにも関わらず、チャイルドラインは必要であると考えている。その理由は、「顔を見たり見られたりせずに相談できる相手はどこにもないから。」である。さらに電話をかけたあの時のあの人に、もう一度話ができるようなシステムになることを期待している。

＜ケース5＞

20歳代の女性。チャイルドラインについては、学校の帰りの会などに配布されたカードをとおして認識していた。特に小学5年生又は6年生の時のクラス担任により、「先生に言えないことがあったらここ（チャイルドライン）に電話しな。」と言葉を添えられたことで、より身近に感じたようである。だが、電話するほどの悩みもなく子ども時代を過ごした。

また身近に感じたチャイルドラインではあるが、本当にどのようなことでも電話していいものか疑惑を抱いた。そして「自由に使える携帯電話を所有せず固定電話を使用する場合は、親に聞こえるため電話をかけにくいのではないかと、電話をかける子どもの気持ちを代弁するかのように話してくれた。さらには、「身近に相談できる相手がいない子どものために、絶対に必要。相談事ではなくても、今日あった出来事さえ話す相手がいないかもしれない。かまってほしいと思っているかもしれない。チャイルドラインのおかげで救われた命もあると思うから。」とチャイルドラインの必要性を力説した。

<ケース6>

20歳代の女性。小学校で折に触れて配布されたチャイルドラインのカードをとおして認識していた。中学校や高等学校ではカードを配布されたことはない。チャイルドラインを利用しなかった理由としては、「話すようなことは特になかった。」「(チャイルドラインに)興味を持たなかった。」そして何より、必要なときは話せる相手や相談相手が身近にいたからである。

自分のように相手がいる人ばかりではなく、相談する人や周りの人には言えない悩みもあるかもしれない子どもたちのために、チャイルドラインは必要であると考えている。

以上の8ケースにより浮き彫りになったことは、チャイルドラインの利用の有無に関わらず、誰もが子どもの立場からチャイルドラインの必要性を実感していることである。また小学校ではクラス担任からカードを配布されることが多いため、その時のクラス担任の説明によってもチャイルドラインの印象を良くも悪くも変えてしまうことがわかった。高等学校でもカードを配布しているが、手渡された記憶は儂く、小学校の時の鮮明な記憶によりチャイルドラインの存在を認識していることもわかった。

電話をかけるにあたっては、覚悟にも似た勇気や不安を伴い、やっとの思いでつながった電話も、受け手の対応によっては満たされない気持ちのまま自ら電話を切るようになってしまう。これでは子どもの気持ちに寄り添えず、大人への不信感を抱かせてしまうかもしれない。一方では、受け手に十分自分の気持ちを話し、聞いてもらうことによって晴れやかな気持ちになることもある。このような気持ちになることは、チャイルドラインを利用したことがない学生たちも望んでおり、今後のチャイルドラインへの要望や期待を語ってくれたことの思いには、子どもを尊重し大切に思う気持ちが溢れているように感じ取ることができる。

そしてチャイルドラインを利用しなかった理由からも、身近に心を許し顔をみて話せる相手がいることを知ることができた。本来ならばこのような状況が整い、チャイルドラインを利用する子どもが年々減少することが理想なのかもしれない。しかし、子どもを取り

巻く環境が変化し続けている以上、たとえ顔が見えなくても、他人でも、性別を問わず、子どもの話に真剣に耳を傾ける誰かの存在は必要不可欠なのではないだろうか。

(7)「チャイルドライン」の活動状況

「2015チャイルドライン年次報告」によると、2014年度の1年間にチャイルドラインの全国統一番号（0120-99-7777）に子どもがかけた回数は614,770件である。発信端末の内訳は、携帯電話（PHSを含む）が404,319件（65.8%）、固定電話が164,742件（26.8%）、公衆電話が45,709件（7.4%）であった。電話をかけてくれたのべ人数は、259,857人で、前年より11,213人減少している。着信数は205,832件で741件増加している。これはかけ手が3回に1回はつながっていることになる。

電話を受ける体制では、総実施時間が41,010時間と2013年度より616時間増えた。実施時間当たりの通話時間の稼働率は45.6%であった。

発信数のうち、受けきれなかった電話は408,938件（66.5%）である。その内訳は、話し中だったものが6.0%、実施時間外に掛かってきたものが6.1%、途中で切れてしまったものが29.0%、その他が25.4%であった。途中で切れてしまった電話には、ワンコールで切れてしまったものや、受け手側が振り返りや気持ちの整理を行っていたために受けきれなかった場合も含まれている。

電話の実施体制は曜日によって差がみられる。これまでは月曜日や金曜日の体制が比較的充実していたが、受け手不足などを理由とした開設困難な状況があつて活動を縮小した。一方では、水曜日は実施時間が増加し、最も充実した曜日となった。なお、2月以降は日曜日の開設エリア5か所に加えてそれ以外の地域にも広がったこと、3月からは23時まで延長して開設する地域が現れたことなどから、電話を掛けられる機会の拡大に向けた取り組みが進んでいる。

子どもと電話がつながり何らかの会話ができればよいが、必ずしもそうではない。着信数のうち、「発語なし」と「会話不成立」が6割を占める。この背景には「電話を掛けたが怖くなって切ってしまった」「どう切り出していいのかわからない」など心の準備不足や、「自分を本当に受け止めてくれるのか、説教したりしないか」を確かめるため、お試し利用したケースが含まれると考えられる。しかしチャイルドラインは、こうした無言電話やお試し電話も、大事な子どもたちの一面であると考え、誠実な対応を心掛けている。

会話が成立した電話で語られる環境としては、学校（31.9%）と家庭（19.0%）が多い。だが、環境が関係していない内容（32.0%）も多く、特に男子に顕著にみられる。これに対し女子では、学校での出来事（42.9%）に関する電話が多い。誰について語られているかの関係性を見ると、男子の53.3%、女子の40.8%は自分自身に関する出来事である。次いで友人・知人に関することが多い。これは男子よりも女子に多く見られる。

＜表－２ 2014年度曜日別状況＞

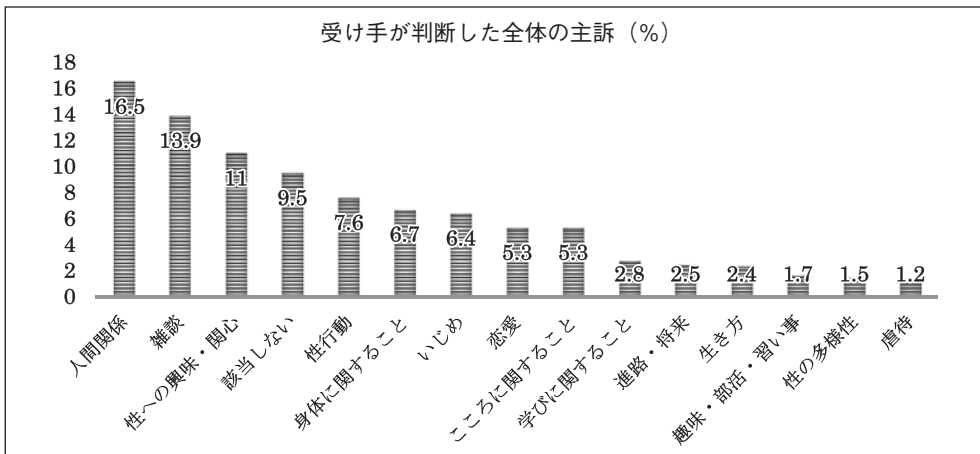
曜日	団体数	最大時回線数	総実施時間	掛けた人数	着信数	あきらめた人数	つながった率	平均通話時間
月	16	31回線	148時間	876人	720件	156人	82.2%	5分01秒
火	16	25回線	110時間	681人	497件	194人	73.0%	5分49秒
水	22	35回線	155時間	845人	724件	136人	85.6%	5分54秒
木	14	24回線	107時間	725人	550件	186人	75.8%	6分00秒
金	16	25回線	119時間	840人	706件	149人	84.0%	5分02秒
土	15	23回線	111時間	761人	608件	153人	79.9%	5分14秒
日	6	9回線	36時間	256人	144件	111人	56.4%	4分45秒

出所：「チャイルドライン年次報告書」2015年

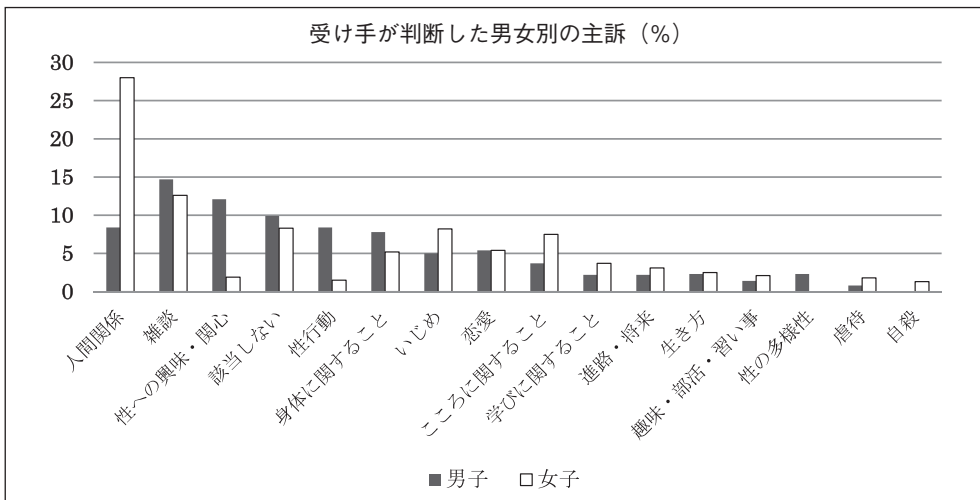
電話の内容から受け手が判断した主訴は、チャイルドラインが区分した15項目別にみると、全体では人間関係や話し相手を求めるような雑談、そして性を含む身体に関することが目立つ。また雑談ではなく、どの項目にも該当しないような事柄についても子どもは語っていることが推察される。これは、個人の価値観や性の多様化を言われる今の時代を反映するものと捉えても過言ではないだろう。また男子は性的な興味・関心や身体に関することが多く、女子は人間関係や心に関することが多い傾向にある。また男女とも恋愛に関してはほぼ同数であることは、思春期の発達を垣間見ることができ安心できる場所である。だが男子は、自己中心的な恋愛になりはしないかと危惧される。そして女子は、恋愛以上にいじめや学びに関することも気になっている。少数ではあるが虐待や自殺を訴える者がいることは、チャイルドラインが社会へ問題提起する事項の一つとして、慎重かつ丁寧に対応を検討し、必要に応じて行動する体制が整えられている。

チャイルドラインが独自に深刻な問題を含む事柄として挙げている事項には、いじめ、虐待、暴力、不登校がある。これらはいずれも上位を占めている。学校問題としていじめや不登校は減少傾向にあるが、体罰は上昇傾向にある。インターネットトラブルは微妙に上昇傾向にある。これは子どもの生活にインターネットが密着していることの表れであり、その犠牲になり兼ねないことを意味している。体罰の微増については、メディア等の報道が影響しているとも考えられる。

また、暴力、自殺や自傷行為に関することは横ばいで推移している。こんなにも自分自身を痛めつけるような方法でしか困難を回避できないのかと考えると、受け手である大人側も胸を締め付けられる思いになってしまうと同時に、チャイルドラインに何らかの思いをぶつけてみようという電話をかけてくれたわずかな安堵感をいただくのも事実である。



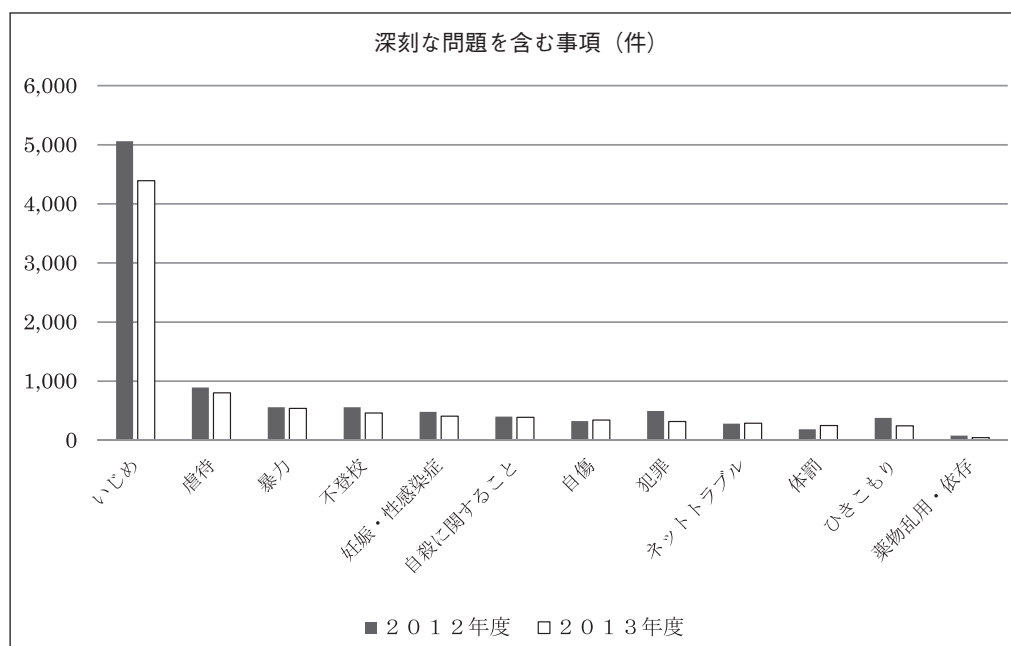
出所：「チャイルドライン年次報告書」（2015年）



出所：「チャイルドライン年次報告書」（2015年）

受け手が感じとった子どもが電話を掛けた動機については、例年同様で、「聴いてほしい・つながってほしい」が大半を占める。男子は「試しにかけてみた」の比率が女子に比べて高く、女子は「聴いてほしい・つながってほしい」「何らかの助言がほしい」の比率が男子に比べて高い傾向にある。また、身体に関すること、いじめ、学びに関することに関しては、「何らかの助言がほしい」、心ころに関することは「聴いてほしい・つながってほしい」、恋愛では「聴いてほしい・つながってほしい」「何らかの助言がほしい」とじっくりくる感じ方をしているようである。

受け手が感じとった子どもが電話を掛けた動機については、例年同様で、「聴いてほしい・つながってほしい」が大半を占める。男子は「試しにかけてみた」の比率が女子に比べて



出所：「チャイルドライン年次報告書」（2015年）

高く、女子は「聴いてほしい・つながっていたい」「何らかの助言がほしい」の比率が男子に比べて高い傾向にある。また、身体に関すること、いじめ、学びに関することに関しては、「何らかの助言がほしい」、こころに関することは「聴いてほしい・つながっていたい」、恋愛では「聴いてほしい・つながっていたい」「何らかの助言がほしい」とじっくりくる感じ方をしているようである。

このように、電話の受け手は子どもからの電話を限られた時間の中で必死に受け止めようと努力している。顔は見えないが声から気持ちを推察し、あたかも受話器の向こうにいる子どもと同じ環境に受け手も瞬間移動しているかのように寄り添いながら子どもの話に耳を傾けるのである。その結果子どもが話してくれた「子どもの声」をもとに再構成した数例を紹介する⁸⁾。

今一人なの。さみしくて電話しました。お母さんが帰ってくるまで話していい？お母さんは〇時に仕事が終わるんだよ。だからいつも一人で待っているんだ。でももしもっと遅くなるようだったら、先に一人でお弁当を食べるんだよ。

（小学高学年 女子）

3年前にいじめにあいました。先生もわかってくれなかったので、学校に行けなくなりました。塾には行けるんですけど。親は学校に行けないのは努力していないと責めるので辛いです。学校に行くと吐きそうになります。いま頑張っていることを認めてほしい。中学になったら学校に行けるようになりたいな。

（小学高学年 女子）

部活で悪口を言われていて行きにくいです。部活は好きでやりたいんだけど、行くと陰口言ってるのがわかる。平気な顔して頑張っているが、夜も思い出すと辛くなる。先生に相談とも思ったけど、気持ちを伝えられない。
(中学生 女子)

さびしく電話をしました。小さい時から親とどこかに行ったことがない。ほめられてもらったこともない。勉強がわからないという叩かれる。「死ね」って言われたこともある。一度でいいから、僕のこと心配してほしい。
(中学生 男子)

家は牧場をしていました。原発の事故でお父さんは他の仕事をしているんです。僕は後を継ごうと思っていたのにできなくなった。会社も派遣ばかりで、どうやって将来のことを決めていけばいいんだ。
(高校生 男子)

とにかく親の悪口が言いたいんです。聞くだけでいいです。
(高校生 男子)

4. 考 察

いつの時代にも子どもは存在した。どの時代に存在したのかによって子どもを取り巻く環境は異なり、子どもに対する捉え方や扱いも変化してきた。子どもの権利条約が発効される背景から考えてみても、それまでの子どもは大人の支配下にあり、社会的弱者であった。子どもがすでに一人の人間として尊重されていたならば、改めて子どもの権利、そして「子どもの最善の利益」を主張するような条約は必要のないものだったかもしれない。

今この平成の時代を生きる子どもたちを取り巻く環境はどうだろう。核家族化が進み、きょうだいも減り、自分専用の個室がもてるようになってきた。また子どもの携帯電話の所有率は、小学生が3割、中学生が5割、高校生が9割で、中学3年生から高校1年生の間で最も所有率が高まる。そして高校生になると、男女や地域による差がほとんどなくなるほど普及している⁹⁾。この現実チャイルドラインを利用するにあたり、家族の存在を気にせず電話をできるハード面の条件が整っていることになる。実際にチャイルドラインへの発信端末は携帯電話が約66%を占めている。

ハード面に目を向けると、子どもの生活は一見裕福そうに映るがそうではない。ひとり親家庭の増加、貧困、虐待等の家庭の問題や、いじめ、不登校、体罰等の学校問題と、家庭でも学校においても、さらに子ども間に至っても、子どもの生活環境は決して子どもが子どもらしく安心して生活できるとは限らない状況がある。このような状況の中で生きる子どもは、まるで戦場で生活しているようなものだ。このような状況を子ども自身の未熟で繊細な心で受け止めることは不可能なことも多いだろう。そのような時は、一人ではなく誰かを求め頼りたくなりはいしないだろうか。そして少しずつでも自分の心の内を表現し、困り事からの解放を得ようとするのではないだろうか。人は話すことで自分自身の気持ちを整理することができることもある。整理することができれば、心中穏やかに自分らしくいられるようになるのではないだろうか。

子どもの気持ちが言葉になるときは、子どもが自分の色々な気持ちを大切にしていよいことがわかっていることが前提である。それは、子どもが自分の怒りや哀しみのような否定的な気持ちを感じ取り、それを話したい、相手に言葉でちゃんと話せるということは、それが否定的な気持ちの対象者と向き合うことであっても、あるいは誰かに相談するということであっても、その子どものストレス対処能力やセルフコントロール能力の育成という意味からも非常に重要である。それができるようになるには、大人から理解しようと耳を傾けてもらえることによって、子どもは徐々に自分の否定的な気持ちに耳を澄ますことも、さらにはそれを自分でコントロールすることもできるようになっていくといわれている¹⁰⁾。これは肯定的な気持ちの場合も同じことが言えるだろう。

つまり、子どもは自分の感じている気持ちを、自分の話に耳を傾けてくれる誰かに話せることによって自己解決できる力を持っているといえる。耳を傾けてくれる誰かとは、必ずしも血縁関係や対面である必要はない。ただただ真剣に耳を傾けて同じ時を過ごしてくれる人であればよいのである。そしてそれは子ども一人では決して形成することができない「居場所」になることができる。まさにチャイルドラインは、電話というツールを使った子どもが無条件で安心できる「居場所」であることを改めて確認することができた。ジュディス・カープ氏が言うように、子ども自身が話をしてくれることではじめて「子どもの最善の利益」について子ども主体で考えることができることになる。

喜多明人氏によれば、チャイルドラインの目的は、自己肯定感の回復支援を図ることであり、そのために子どもの声を傾聴し、徹底的に受け止め、受容しようとする実践がある。そしてこのように発展するNPO団体は珍しく、考えようによってはそれだけ日本の子どもが不幸という証明である。つまり子どもの日常的な気持ちにちゃんと寄り添い受け止めていけるような大人たちが、減っているという問題がある。また「ちょっと待って」「忙しいから」「後にして」このような一言で子どもたちが本当に何か話したいことがあっても遮断されてしまう。さらに子どもたちの気持ちを理解し受容されている気持ちが失われつつある。それをカバーしようとしているのがチャイルドラインの活動ではないだろうか。子どもが大切にされている、自分自身が認められていることを実感するために、チャイルドラインは貴重な役割を担っていると説明している¹¹⁾。確かにチャイルドラインは「子どもの最善の利益」を理念に掲げて活動している。「ちょっと待って」「忙しいから」「後にして」どころか、「待ってました、どうぞ存分に自分の気持ちを話してください」と言わんばかりに電話が鳴ると可能な限り子どもの声に寄り添う活動をしているのである。

そこで筆者は、チャイルドラインの活動実態、アンケート調査、そしてその結果から、現代社会を生きる子どもたちは、残念ながら大人の都合で築かれた社会の中で、時に生き辛さを感じ、問題解決方法がわからず安心して心の内をさらけ出すことができずに、孤独を抱えていることも少なくないように思う。それでもそれぞれのおかれた環境下で懸命に

生きている。その生活の中で、友達を思い家族やきょうだいを案じながら自分の気持ちを整理している。それが自分一人では抱えきれなくなったとき、誰かに頼りたくなる。そこでその子どもが自分の意志でチャイルドラインのフリーダイヤルをコールすることができれば、ここではじめて「子どもの最善の利益」を子どもと共に考える機会を得ることになる。次に実際に子どもの声を傾聴することによって、子どもの否定的な気持ちをも支え、自己解決できる力を身につけていくことをサポートすることにつながる。そして傾聴することで子どもの孤独を回避することができる。このように子どもの声を実際に傾聴することによって社会の中の子ども像を垣間見ることができる。活動の中心に常に子どもをおいていることが、チャイルドラインの存在意義として大きいものと考えられる。

また「子どもの最善の利益」とは、子どもをサポートする大人や社会が、子どもは決して大人を小さくした存在ではなく、未発達な部分は将来への可能性を多分に秘めているものと受け止めて、どのような環境下においても子どもがその子どもらしくありのままの姿で、その生存や成長・発達が保障され夢を語り、それが実現できるように子どもと共に考えていくこと。そして、二度と取り戻せない貴重な子ども時代を、健やかで幸せに謳歌できるようにしていくことではないかと結論付ける。

註

- 1) 特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター（代表理事 神 仁）『チャイルドライン・ガイドライン』特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター、2015年。
- 2) 熊谷琴美「子どものエンパワメントにおけるチャイルドライン活動の役割」『北星学園大学大学院論文集』第3号（通巻第15号）、2012年。
- 3) 特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター（代表太田久美）『チャイルドライン年次報告書』特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター、2015年。
- 4) 神 仁「子どもの声に耳を傾けよう Listen to Children 世界のチャイルドライン&CHIの活動 全国青少年教化協議会 <http://www.zenseikyo.or.jp/manabou/yomimono/kokoro/koe/05.html> 2016/06/07アクセス
- 5) 喜多明人『ぼくらの権利条約』エイデル研究所、1996年。
- 6) 前掲1)。
- 7) 前掲3)。
- 8) 前掲3)。
- 9) ベネッセ総合研究所「子どものICT利用実態調査」。http://berd.benesse.jp/berd/center/open/report/ict_riyou/hon/hon1_1.html 2016/12/12アクセス
- 10) 園田雅代「気持ちが言葉になるプロセス」『児童心理』8月号、2016年。
- 11) 喜多明人「子どもの権利を考える～『不登校の子ども権利宣言』と『子どもの権利条約』～」『子どもの声を受けとめる人材育成事業』独立行政法人福祉医療機構特定非営利活動法人東京シュレー、2011年。

参考文献

- ・子どもの権利条約と日本政府への最終所見について
<http://www.itoh.org/io/info/crc.htm> 2016/12/05アクセス
- ・児童の権利に関する条約 外務省
http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jido/zenbun_1.html 2016/12/05アクセス

- ・吉田祐一郎、浅野睦子「子どもの電話相談活動の実践的サービスと意義ーチャイルドラインに寄せられる“子どもの本音”からの一考察ー」『人間福祉学会誌』第7巻第1号、2007年。
- ・認定NPO法人チャイルドライン支援センター 文部科学省
http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/npo/npo-voll2/1316534.htm 2016/4/13アクセス

謝辞

本論文作成にあたりご協力いただいた、特定非営利活動法人チャイルドラインの理事をはじめとする皆さま、アンケートやインタビューにご協力いただきました学生の皆さまの多大なるご協力に深く感謝申し上げます。また小林ゼミの皆さまからは貴重なご意見をいただいたこと、そして何より一字一句に及ぶご指導をくださいました小林千枝子先生には、拝謝いたします。

(資料1) イベント会場でのアンケート

アンケートにご協力ください

あてはまるところに○をつけてください。

①あなたの学年と性別を教えてください

- ・小学校低学年 ・小学校高学年 ・中学生 ・高校生 (18歳まで)
- ・男 ・女

②チャイルドラインを知っていますか？ (・知っている ・知らない)

- ・学校でカードをもらった ・人に聞いた ・テレビで知った ・他 ()

③チャイルドラインに電話をしたことがありますか？

- ・ある ・ない

④あると答えた人に聞きます。電話をして思ったことは？

- ・よかった ・悪かった ・その他 ()

⑤もし、チャイルドラインに電話をしたらどんなお話をしたいですか？

- ・学校のこと ・家の事 ・友だちのこと ・心の中のこと ・楽しいこと
- ・嫌だったこと ・あたまにきた事 ・その他 ()

⑥あなたや、まわりの友だちは、どんなことを心配していますか？

- ・友だち関係 ・いじめ ・勉強 ・進路 ・部活 ・家庭の事
- ・その他 ()

⑦なやみを相談するとしたらだれに話しますか？

- ・家族 ・友だち ・先生 ・相談室 ・チャイルドライン
- ・その他 ()

(資料2) 大学生と短大生に向けアンケート

チャイルドライン (18 歳までの子どもの電話) に関するアンケート

該当する箇所を 1 つ選んで○をつけてください。ただし※がついている箇所は指示に従ってください。

1. あなたの年齢区分
～20 歳 21 歳～25 歳 26 歳～30 歳 31 歳～35 歳 35 歳以上
2. あなたの性別
男性 女性 その他
3. チャイルドラインを知っていますか。 ※「いいえ」の方は、9 へお進みください。
はい いいえ
4. 「はい」と答えた方にお尋ねします。
① 何でお知りになりましたか。 ※複数回答可
学校で配布されたカード ポスター 友人・知人 インターネット
その他 (具体的に:)
② 利用したことはありますか。
ある ない ※「ある」の方は 5 へ、「ない」の方 6 へお進みください。
5. 4-②で「ある」と答えた方にお尋ねします。
① いつ頃利用しましたか。 ※複数回答可
小学 1・2 年生 小学 3・4 年生 小学 5・6 年生 中学生 高校生～18 歳
② 利用した主な理由は何ですか。 ※複数ある場合は優先順位を番号で示してください。
話を聞いてほしい 解決策がほしい 誰かとつながりたい
試しにかけた その他 (具体的に:)
③ 利用した主な内容はどのようなことでしたか。 ※複数回答可
学校のこと 友達のこと 自分自身のこと 家族のこと
その他 ()
④ 内容について、書ける範囲で結構ですので具体的に述べてください。
(内容:)

- ⑤ チャイルドラインを利用してどのような気持ちになりましたか。
すっきりした 落ち着いた また利用したい 前向きな気持ちになれた
解決策が見いだせた 不快
その他（具体的に： _____）

6. 4-②「ない」と答えた方にお尋ねします。

利用しなかった主な理由は何ですか。 ※複数ある場合は優先順位を番号で示してください。
話し相手がいた 相談できる人がいた 悩みがなかった 話す気にならなかった
電話をする勇気がなかった お金がかかると思った
自分で使える電話がなかった 信用できない
その他（具体的に： _____）

7. チャイルドラインは必要だと思いますか。

はい いいえ

8. 7. の理由をお聞かせください。

[_____]

9. 今後、内容について詳細なインタビューを行いたいと考えております。ご協力いただける方はご記入ください。

氏名： _____
所属： _____
連絡先：携帯電話 _____
メールアドレス _____